

# CONDITIONS GENERALES DE SERVICE DES PRODUITS AMUE

## Préambule

Les services de l'Agence auprès d'un adhérent sont exécutés en conformité avec les présentes conditions générales de service, sous réserve de conditions particulières les précisant ou y dérogeant telles que précisées à l'article 2 *infra*.

L'Agence met à la disposition de l'adhérent qui en fait la demande les logiciels et services associés nécessaires aux besoins de modernisation de sa gestion. A cet effet, dans le cadre de son programme d'activités :

- elle distribue des logiciels informatiques, en assure ou en fait assurer la maintenance et l'évolution en fonction notamment de l'évolution de la réglementation, des évolutions techniques et des besoins de la communauté d'utilisateurs,
- elle fournit à l'adhérent des prestations d'aide et de conseil à l'implantation, organise des formations de professionnalisation à destination des agents, constitue à son intention une documentation relative à l'utilisation des logiciels et en assure la diffusion,
- elle assure le support après démarrage de l'exploitation (livraison des nouvelles versions, assistance à l'exploitation, informations sur l'évolution des matériels et des outils informatiques...).

De son côté, l'adhérent est informé que la mise en œuvre et l'utilisation de logiciels informatiques de l'Agence nécessitent la prise en compte de règles méthodologiques et techniques précises. Il se conformera aux spécifications fournies par l'Agence pour chaque logiciel distribué.

Selon les produits, l'Amue pourra proposer 3 modes d'installation :

- un mode « classique » : l'établissement prend en charge l'installation, l'hébergement et la mise en œuvre technique du produit ;
- un mode « hébergé » : l'établissement externalise l'infrastructure matérielle nécessaire au produit et/ou administration technique et applicative, chez un tiers contractant avec l'Amue, sur la base d'une offre de service validée et qualifiée par l'Amue ;
- un mode « télé-services » : l'établissement acquiert un service auprès de l'Amue. Ce service offre la plateforme nécessaire au bon fonctionnement de l'application, la maintenance applicative, les



évolutions applicatives, l'accès aux données, la sécurité des données et l'exploitation de la plateforme. Dans ce mode, l'établissement n'a aucune action à effectuer.

L'adhésion d'un établissement à l'Amue vaut acceptation des présentes conditions générales de service.

**Ceci ayant été exposé, il est convenu ce qui suit :**

## Article 1 - Objet

---

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir sous quelles formes et selon quelles modalités, l'Agence :

- établit la convention de déploiement,
- concède à l'adhérent un droit d'utilisation portant sur le logiciel désigné,
- fournit des prestations d'aide au déploiement de ce logiciel, de formation des utilisateurs, d'assistance à l'utilisation, et, éventuellement, des prestations spécifiques contribuant à sa mise en œuvre.

## Article 2 – Documents contractuels

---

Les documents contractuels prévalent dans l'ordre décroissant de priorité suivant :

- les conventions relatives à la mise à disposition de logiciels et notamment les conventions de déploiement précisant les conditions particulières de service ;
- les présentes conditions générales de service et leurs annexes, ainsi que l'ensemble des modifications qui pourraient y être apportées.

## Article 3 – Droits d'utilisation concédés

---

Le périmètre des droits d'utilisation est précisé dans les conditions particulières de mise à disposition.

Lors de la commande d'un logiciel, les droits d'utilisation sont concédés à l'adhérent pour la durée d'exploitation du logiciel.

Les droits d'utilisation concédés à l'adhérent le sont à titre personnel, ne portent que sur les seuls codes objets et sont exclusifs de toute propriété.

L'adhérent utilise le logiciel pour ses besoins propres ; il ne peut, sauf accord préalable écrit de l'Agence, l'utiliser pour assurer des traitements pour les besoins d'un autre établissement.

Tout établissement assurant la gestion d'un établissement qui lui est associé juridiquement, en fait la déclaration à l'Agence et recueille son accord préalable. Cette situation impose que l'établissement associé soit adhérent de l'Agence.

L'adhérent accepte le principe de logiciel standard dont la maintenance et les évolutions seront homogènes pour l'ensemble des établissements utilisateurs.

Dans l'hypothèse où l'adhérent procéderait à des modifications du logiciel ou de son paramétrage, il est informé que l'Agence ne serait plus en situation d'assurer la maintenance et le support, sauf au cas où il aurait reçu un accord express de l'Amue pour réaliser ces modifications.



L'adhérent a cependant, sous sa responsabilité, la possibilité d'interfacer le logiciel avec des développements connexes n'accédant aux données de sa base qu'en lecture. L'adhérent assurera la maintenance des éventuels développements connexes au logiciel qu'il aura réalisés (interfaces, éditions,...).

Si l'adhérent active une fonction qui n'a pas été livrée par l'Amue, cette extension se fait sous sa seule responsabilité.

## Article 4 – Pré-requis techniques

---

Dans le mode « classique », les configurations matérielles et logicielles requises (« pré-requis techniques ») sont spécifiées par l'Agence dans le cahier des charges d'implantation (CCI) fourni avec le logiciel.

L'adhérent assure la mise en place, la mise en œuvre et le bon fonctionnement des matériels, logiciels et des systèmes d'exploitation nécessaires à l'implantation et à l'utilisation du logiciel. L'adhérent s'engage à satisfaire les pré-requis techniques avant la date prévue pour l'installation du logiciel. Il s'engage également à fournir à l'Agence les éléments descriptifs de sa configuration matérielle afin que l'Agence puisse s'assurer que la configuration mise en œuvre est conforme au CCI.

Une configuration, non indiquée dans le CCI, et de ce fait non validée par l'Agence, n'ouvre pas les droits à une assistance de la part de l'Agence. Une assistance pourra être délivrée sous forme de prestation spécifique.

Dans le mode « hébergé », la configuration matérielle nécessaire au bon fonctionnement de l'applicatif est proposée et validée par l'Amue, et imposée dans le mode « télé services ».

## Article 5 – Aide au projet d'implantation

---

L'Agence fournit, outre le logiciel, les outils associés et leur documentation, une aide personnalisée à l'implantation et un ensemble de prestations collectives et individuelles.

La phase d'implantation fait partie intégrante du calendrier d'implantation. Les modalités de l'aide à l'implantation figurent en annexe 2 des présentes conditions générales de service.

Le calendrier d'implantation est défini conjointement par l'Agence et l'adhérent, prend en compte le mode d'installation souhaité, répond aux contraintes de l'adhérent et aux contraintes d'activités de l'Agence.

Le pilotage des travaux à mener pour l'implantation du logiciel est assuré par un chef de projet désigné par l'adhérent. L'implantation est réalisée sous sa responsabilité, sauf pour la partie relative à l'implantation technique dans le cas d'un mode « télé-services ».

La décision de mise en exploitation est prise par l'adhérent après avis de l'Amue.

Les modalités de report ou d'annulation du projet sont définies dans la convention de déploiement *ad hoc*.

## Article 6 – Défaillance de l'adhérent

---

Le non-respect par l'adhérent des dispositions préalables à la phase d'implantation et notamment celles relatives aux pré-requis techniques, fonctionnels et organisationnels, dans le cas d'une installation en mode « classique » ou « hébergé », peut entraîner un différé de la mise en exploitation du logiciel, non imputable à l'Amue.



Le non-respect de l'étape de personnalisation, qui consiste pour un adhérent à faire part de tous ces paramétrages pour une instantiation du produit à son usage, peut également entraîner un différé de la mise en exploitation du logiciel, non imputable à l'Amue.

Les modalités de report ou d'annulation du projet sont définies dans la convention de déploiement ad hoc.

Pour ces cas, l'Agence peut proposer à l'adhérent des prestations spécifiques ou complémentaires.

## Article 7 – Assistance à l'utilisation

---

L'Agence assure à l'adhérent une assistance à l'utilisation de deuxième niveau dont les caractéristiques sont précisées dans la charte d'assistance figurant en annexe 3 des présentes.

Dans le cadre d'un mode « classique » ou « hébergé », l'accès à ce service est réservé à quatre correspondants permanents par logiciel désignés par l'adhérent (deux correspondants techniques et deux correspondants fonctionnels). Le nombre de correspondants peut être étendu, après accord de l'Agence.

Ces correspondants doivent avoir le profil (Cf. guide du correspondant en annexe 4 des présentes), la disponibilité et les compétences requises pour être en mesure d'assurer en interne sur le site de l'adhérent, une assistance de premier niveau.

Dans le cadre d'un mode « télé-services », l'accès à ce service est réservé à deux correspondants fonctionnels permanents désignés par l'adhérent par logiciel. Le nombre de correspondants fonctionnels peut être étendu, après accord de l'Agence.

S'agissant de l'aspect technique, l'adhérent devra désigner un référent technique, en charge du suivi des différents aspects.

L'Agence se réserve le droit de rejeter toute demande d'assistance de premier niveau, telle que définie dans la charte d'assistance, qui lui serait soumise, toute demande d'assistance non conforme (caractéristiques précisées dans le guide du correspondant), ou toute demande hors périmètre du champ de l'Amue tel que défini dans la charte d'assistance.

## Article 8 – Maintenance

---

### 8.1 Gestion des demandes de maintenance

L'adhérent est invité à signaler à l'Agence à l'aide des fiches assistance, tel que décrit dans le guide du correspondant mis à disposition par l'Amue sur son site internet, toute anomalie constatée dans le fonctionnement du logiciel.

L'Agence assure la gestion des demandes de maintenance, issues notamment des demandes d'assistance, par lesquelles les établissements utilisateurs font remonter leurs souhaits d'évolution et leurs demandes de correction. La réponse à ces souhaits et demandes est apportée par le comité de pilotage de chaque projet, composé de représentants d'adhérents et de l'Agence. Elles seront étudiées en fonction des évolutions et adaptations réglementaires et de leur pertinence au regard du plan produit. Cette procédure permet d'identifier des besoins d'adaptation du logiciel.

Par ailleurs, l'Agence identifie par tous les moyens à sa disposition les évolutions à réaliser pour les logiciels qu'elle diffuse.



L'Agence assure la maintenance évolutive et corrective applicative. Les établissements utilisateurs y sont associés (ateliers de travail, club utilisateurs, comité de pilotage).

## 8.2 Distribution des nouvelles versions

Dans le cadre de son programme d'activité, l'Agence s'assure de la réalisation et de la diffusion de nouvelles versions du logiciel, selon un calendrier dont les adhérents sont informés.

L'Amue met à disposition les plans logiciels sur son site <http://www.amue.fr/>

Dans le cas d'un mode « classique » ou « hébergé », l'adhérent installe toute nouvelle version du logiciel qui lui est livrée, selon des modalités qui lui sont précisées. La diffusion d'une nouvelle version du logiciel fait l'objet d'un accompagnement dans les conditions définies par l'Agence (documentation, présentation, formation...). Au-delà d'un certain délai dont les établissements sont informés, l'Agence n'est pas tenue d'assurer les prestations d'assistance sur les versions antérieures.

Dans le cas d'un mode « télé services », l'opération de mise à niveau est transparente pour l'adhérent. Celui-ci est averti de la mise à jour de(s) l'environnement(s) auquel(s) il accède.

## Article 9 – Prestations spécifiques

---

En sus des prestations prévues aux articles précédents, l'Agence peut, à la demande de l'adhérent, fournir des prestations spécifiques dans le cadre de l'implantation et de l'utilisation du logiciel. Ces prestations font alors l'objet d'une commande de l'adhérent à l'Agence, matérialisée par l'établissement d'un devis, puis la passation d'un bon de commande, et sont soumises aux conditions tarifaires votées par l'Assemblée générale du groupement.

## Article 10 – Tarifs de l'Agence

---

L'adhérent acquitte, conformément aux dispositions tarifaires votées par l'Assemblée générale de l'Agence disponibles sur le site de l'Amue :

- dans le cas du mode « classique » ou « hébergé » ou « télé-services » :

1. le droit de licence d'utilisation : le droit d'utilisation du logiciel est facturé soit par l'Agence aux conditions du barème en vigueur soit par le prestataire via un marché subséquent selon le logiciel concerné ;
2. la redevance de déploiement (RdD) : elle permet d'assurer les prestations initiales nécessaires au déploiement d'un logiciel (conduite de projet, formation, paramétrage, installation). Elle peut intégrer un coefficient de risque destiné à couvrir les écarts éventuels entre l'évaluation et la réalisation ;
3. la redevance annuelle mutualisée (RAM) : elle permet d'assurer les prestations d'études préalables et de construction du logiciel, la maintenance corrective et adaptative du logiciel, la maintenance évolutive majeure (réglementaire ou non). Elle peut intégrer un coefficient de risque destiné à couvrir les écarts éventuels entre l'évaluation et la réalisation. Elle est payée annuellement ;
4. les prestations spécifiques : de manière optionnelle, elles peuvent venir compléter l'accompagnement à l'implantation du SI.

- dans le cas du mode « télé-services » :

5. le coût d'installation/initialisation : assure le coût d'installation et de mise en œuvre du produit, avec accès sécurisés et distants ;
6. le coût d'exploitation : coût récurrent mensuel ou annuel, pour l'utilisation, l'assistance, la maintenance, et l'évolution du produit.



## Article 11 – Propriétés et protection des droits

---

Les logiciels fournis dans le cadre des présentes conditions générales demeurent la propriété exclusive de l'Agence ou de ses fournisseurs.

L'adhérent prend toutes les mesures nécessaires pour que le personnel ou les tiers qui y ont accès respectent les droits de la propriété intellectuelle portant sur le logiciel faisant l'objet du présent contrat.

## Article 12 – Documentation

---

L'Agence garantit la conformité substantielle de sa documentation au logiciel. En cas de discordance entre un logiciel et sa documentation, l'Agence s'engage à procéder aux corrections nécessaires.

Lorsque la documentation est mise à la disposition de l'adhérent sur un espace protégé, il s'engage à en préserver la confidentialité vis-à-vis des tiers.

## Article 13 – Responsabilités

---

L'adhérent met en œuvre le logiciel sous sa responsabilité. Il s'assure que les conditions d'installation, le paramétrage, les conditions d'utilisation sont conformes aux prescriptions de l'Agence afin d'éviter des dégâts matériels ainsi que des pertes de données.

En cas de défaut grave et avéré affectant un logiciel, l'Agence s'engage à en informer l'adhérent, à lui faire part des mesures correctives engagées, à réaliser et distribuer une version corrigée du logiciel et à en assurer l'assistance.

## Article 14 – Sauvegardes

---

L'adhérent assure la protection des données exploitées par le logiciel, notamment par la réalisation des sauvegardes nécessaires. Il met en place toutes les procédures de sauvegarde et de restauration appropriées. Le stockage des données doit être effectué en conformité avec les règles de l'art.

Dans le cas où la prestation est effectuée en mode « télé-services » par le biais de l'Amue, cette dernière assure la sécurité des données exploitées par le logiciel, avec des mécanismes de sauvegarde et de restauration appropriés.

## Article 15 – Informatique et liberté

---

Dès lors que des traitements informatiques portent sur des données à caractère personnel, l'adhérent est soumis au droit Informatique et Libertés et, notamment, aux dispositions de la loi modifiée du 6 janvier 1978 et aux textes subséquents. Il lui appartient de procéder aux formalités déclaratives ainsi qu'à toute autre opération réglementaire requise.

## Article 16 – Durée

---



Les présentes conditions générales de services expirent deux mois après la fin d'exploitation du logiciel, sauf disposition différente décidée par le conseil d'administration de l'Agence.

En cas de retrait d'un adhérent du groupement, volontaire ou décidé par l'Assemblée Générale de l'Agence, celle-ci cesse toute prestation à la date de retrait effectif de l'adhérent, soit le 31 décembre de l'exercice comptable concerné, sous réserve que l'adhérent ait notifié son intention de se retirer du groupement trois (3) mois avant la fin de l'exercice en cours.

## Article 17 – Arrêt des prestations

---

Un établissement peut demander par courrier recommandé avec accusé de réception au directeur de l'Agence l'arrêt des prestations liées à l'exploitation du logiciel à l'expiration d'un exercice comptable. La facturation de la redevance annuelle mutualisée cesse alors le 31 décembre de l'année considérée, sous réserve qu'il ait notifié son intention trois (3) mois avant la fin de l'exercice concerné.

## Article 18 – Résiliation des conventions particulières

---

En cas d'inexécution par l'une des parties d'une ou plusieurs des obligations contenues dans les présentes conditions générales de service ou de la convention de mise à disposition *ad hoc* du logiciel, cette dernière peut être résiliée de plein droit. Cette résiliation ne devient effective que 2 mois après l'envoi par la partie plaignante d'une lettre recommandée avec accusé de réception exposant les motifs de la plainte, à moins que dans ce délai la partie défaillante n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure. L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas la partie défaillante de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et ce, sous réserve des dommages éventuellement subis par la partie plaignante du fait d'une résiliation anticipée.

## Article 19 – Litiges

---

Les litiges qui pourraient s'élever à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation d'une convention de mise à disposition d'un logiciel devront d'abord faire l'objet d'un mode de résolution amiable avant tout recours devant la juridiction compétente.





## Annexe 1 - Définitions

---

### **Anomalie :**

Tout incident, dysfonctionnement et non-conformité aux périmètres fonctionnels et techniques annoncés pouvant affecter le bon fonctionnement d'un logiciel de l'Agence.

### **Code objet :**

Forme compilée du logiciel qui ne peut être lisible et exécutable que par l'ordinateur. Cette forme de code permet à l'utilisateur de faire fonctionner son système conformément aux objectifs poursuivis, mais ne lui donne pas la possibilité pratique de corriger et de faire évoluer l'application.

### **Consultant :**

Personne de l'Amue chargée de l'accompagnement de l'adhérent aussi bien en phase d'implantation que d'utilisation.

### **Adhérent :**

Tout établissement adhérent du groupement d'intérêt public Amue.

### **GIP :**

Groupement d'intérêt public Amue, dénommé également Agence dans le texte.

### **Maintenance :**

Actions consistant à modifier l'application existante par la prise en compte de corrections, d'évolutions, ou d'un changement de palier technologique. Il s'agit de la maintenance corrective et de la maintenance évolutive.

### **Plate-forme :**

Ensemble de matériels et logiciels réunissant les machines serveurs de constructeurs particuliers, leur système d'exploitation, et un ensemble de versions de logiciels permettant l'utilisation d'un logiciel à partir d'un poste client.

### **Phase d'implantation :**

Phase qui se déroule après que l'adhérent a fait le choix de l'acquisition du logiciel. Elle s'achève quand l'établissement a mis le logiciel en exploitation.

### **Phase d'exploitation :**

Phase qui succède à la phase d'implantation quand l'adhérent utilise les fonctions du logiciel pour réaliser ses actes de gestion. Les critères de passage d'une phase à une autre sont spécifiques à chaque logiciel.

### **Pré-requis organisationnels :**

Organisation interne requise pour la mise en œuvre des logiciels, préconisée par l'Agence, dont l'adhérent s'engage à se doter.

### **Pré-requis fonctionnels :**

Dispositif interne permettant le paramétrage du logiciel, la reprise et/ou la saisie des données, le déroulement des formations.

### **Pré-requis techniques :**

Ensemble des moyens et procédures techniques comprenant notamment les matériels et les logiciels de base ou associés, nécessaires pour permettre l'implantation du logiciel. Il est indiqué par l'Agence.

### **Logiciel :**

Œuvre sur laquelle l'Agence est soit investie des droits de la propriété intellectuelle, soit est titulaire des droits permettant d'en assurer la distribution auprès de ses adhérents, constituée d'un ensemble de programmes, procédés et règles, relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement de données, et la documentation afférente. Employé seul, il désigne indifféremment les logiciels standards et spécifiques.

### **Simulation :**



Désigne les opérations de vérification par l'adhérent des paramètres techniques et fonctionnels du logiciel sur la base de ses jeux d'essais fonctionnels.

## Annexe 2 – Modalités d'aide à l'implantation

---

Les principales prestations d'aide à l'implantation fournies par l'Agence sont :

1. aide et conseil à la gestion de projet : un consultant de l'Amue assiste le chef de projet de l'adhérent dans son pilotage du déroulement des travaux. Le chef de projet Etablissement assure, via le comité de pilotage de projet établissement, une information régulière sur l'avancement des travaux, en référence au calendrier d'implantation discuté et retenu par les deux parties.
2. séminaires : destinés à des publics différents, ils permettent l'apprentissage des concepts, des éléments-clés de la gestion de projet ainsi que des pré-requis d'organisation, fonctionnels et techniques indispensables à l'implantation du logiciel.
3. visite(s) de cadrage sur site : le consultant Amue se rend sur place pour rencontrer les acteurs liés au projet. Elles ont pour but soit de lancer, soit de suivre les travaux en cours.
4. formation des utilisateurs à l'outil : l'Agence prend en charge la formation d'un nombre de personnes défini par elle (suivant les logiciels et/ou les fonctionnalités). L'adhérent peut en revanche choisir qu'elles sont les personnes qui bénéficieront de cette formation. Les personnes formées devront à leur tour la formation de tous les futurs utilisateurs du logiciel de l'adhérent.
5. assistance fonctionnelle et technique : le consultant fournit une assistance fonctionnelle et technique ponctuelle à l'adhérent, plus particulièrement aux membres de l'équipe projet, pour les différentes opérations de mise en place de son projet.

Avant la date de mise en exploitation effective du logiciel, le consultant informe le chef de projet des modalités de passage en exploitation.

Le détail de ces prestations par logiciel, notamment pour les séminaires et formations, figurent dans les dossiers de pré-implantation, disponibles sur le site de l'Amue <http://www.amue.fr/>.

## Annexe 3 : La charte d'assistance

---

Ce document est disponible sur le site de l'Amue au lien suivant :

<http://www.amue.fr/presentation/presentation-amue/>

## Annexe 4 : le guide du correspondant

---

Ce document est disponible sur le site de l'Amue au lien suivant :

<http://www.amue.fr/presentation/presentation-amue/>